

## RESPONSABLE DES MÉDIAS SOCIAUX F/H

0604

### Appellations les plus courantes

- *Gestionnaire de communautés, responsable de l'E.-réputation*

### Missions

- *Animer la présence de l'entreprise sur les médias sociaux, créer et y publier régulièrement du contenu ou des actions à valeur ajoutée ; fédérer et faire respecter les règles de bonne conduite au sein des échanges pour le compte de l'entreprise dans l'objectif de participer au développement commercial*

## Son environnement

### Famille de métier

- 06 – Commercial et marketing

### Relations internes

Opérations d'assistance	<input checked="" type="checkbox"/>	Commercial et marketing	<input checked="" type="checkbox"/>
Activités médicales	<input checked="" type="checkbox"/>	Système d'information	<input checked="" type="checkbox"/>
Support et organisation assistance	<input checked="" type="checkbox"/>	Ressources humaines	<input checked="" type="checkbox"/>
Gestion d'assistance	<input checked="" type="checkbox"/>	Autres métiers support et transverses	<input checked="" type="checkbox"/>
Réseau de partenaires	<input checked="" type="checkbox"/>		

### Environnement de travail

- Le métier s'exerce dans un bureau
- Les horaires sont en général réguliers

## Les activités

### Définition d'une stratégie d'influence sur les médias sociaux

- Définit et met en place une stratégie d'influence sur les réseaux sociaux dans le cadre de la stratégie de communication de l'entreprise
- Participe à la réflexion sur la stratégie de communication de l'entreprise afin de développer sa notoriété, la fidélisation et le développement du chiffre d'affaires par le biais de réseaux sociaux

### Définition et mise en place des actions à mener en fonction des objectifs visés

- Etablit un planning d'actions basé sur l'identification des réseaux sociaux clés en adéquation avec les besoins, la stratégie de contenu, les lignes éditoriales
- Met en place des actions marketing sur le web dans le cadre budgétaire donné pouvant faire véhiculer les valeurs de l'entreprise : image, vidéo, publicité, contenu/jeux concours/discours par exemple sur Facebook, Twitter, LinkedIn, Viadeo, Instagram, Yelp, Google+Local, YouTube, Pinterest...etc.

### Gestion des communautés

- Effectue une veille sur l'entreprise sur les forums sociaux
- Garantit l'E.-réputation
- Anime, fédère et fait respecter les règles de bonnes conduites au sein des échanges sur les réseaux sociaux pour le compte de l'entreprise
- Identifie, sollicite et fidélise certains blogueurs influents
- Organise des événements en ligne permettant de créer ou de renforcer des communautés
- Administre le blog de l'entreprise (ou ses produits, marques...)
- Gère les comptes sociaux de l'entreprise

### Gestion du tchat sur Internet

- Participe aux définitions de processus de réponses aux internautes (tchats) en collaboration avec l'assistance et les services sinistres
- Participe à la définition de questions, de vocabulaire et de réponses type pour modéliser les tchats
- Coordonne la prise de parole sur les réseaux sociaux et assure la cohérence avec la communication institutionnelle de l'entreprise

### Veille de l'image de marque de l'entreprise sur les réseaux sociaux

- Met en place une veille active et prospective de l'image de l'entreprise (identification des lieux de rencontre et espaces d'influence, écoute des internautes, suivi des actualités du web et des nouveaux outils numériques...)
- Veille à la cohérence des actions menées par rapport aux orientations stratégiques de l'entreprise et propose des actions correctives
- Identifie des critères de performance, développe des outils d'optimisation des actions et du service client et assure un reporting
- Établit des benchmarks et une veille de l'image de marque de la concurrence

## Les compétences clés

Les 5 compétences clés du métier « 604 Responsable des médias sociaux »		
Famille de compétence	Numéro	Compétence
Offre, commercial et marketing	SF604	Traduire les problématiques marketing en stratégie social-média
Offre, commercial et marketing	SF605	Analyser et auditer la présence et l'activité de l'image de l'entreprise sur les réseaux sociaux
Offre, commercial et marketing	SF606	Identifier les principaux risques de l'usage des outils numériques sur la réputation de l'entreprise
Offre, commercial et marketing	SF614	Communiquer sur les canaux numériques, optimiser sa stratégie de présence
Management	SF1735	Garantir à travers son métier la bonne application des valeurs de l'entreprise

## Les compétences

### Savoir-faire

- Traiter les réclamations et objections en argumentant ses réponses sur la base des conditions du contrat
- Rechercher et analyser des informations sur les marchés et la concurrence
- **Traduire les problématiques marketing en stratégie social média**
- **Analyser et auditer la présence et l'activité de l'image de l'entreprise sur les réseaux sociaux**
- Négocier et convaincre
- Conduire des projets
- Identifier et traiter les risques de conflits
- Rédiger des procédures
- **Identifier les principaux risques de l'usage des outils numériques sur la réputation de l'entreprise**
- **Communiquer sur les canaux numériques, optimiser sa stratégie de présence**
- Administrer une partie spécialisée du site Internet/Intranet
- Réaliser, tenir à jour et exploiter des tableaux statistiques
- Rédiger et concevoir des documents de communication
- **Garantir à travers son métier la bonne application des valeurs de l'entreprise**
- Accompagner les collaborateurs sur l'orientation client et la qualité de service

- Développer les connaissances du monde digital et l'utilisation d'outils numériques

### **Connaissances**

- Connaissance du contexte économique et politique de l'entreprise, des activités, des rôles des partenaires (actionnaires, clients, prestataires)
- Connaissance des métiers de l'entreprise et compréhension des besoins des utilisateurs
- Connaissance générale des natures d'assistance proposées par l'entreprise
- Connaissance des techniques, procédures, réglementations, contrats et garanties, vocabulaire technique, contraintes de l'environnement liés aux domaines d'assistance
- Connaissance générale des procédures administratives liées aux dossiers d'assistance
- Connaissance pratique des bases de données contenant les informations permettant d'analyser l'activité et des applications permettant de les exploiter
- Connaissance de la langue française (orthographe, rédaction synthétique et précise)
- Connaissance des méthodes de conduite de projets
- Connaissance d'une ou plusieurs langues étrangères
- Connaissances marketing
- Connaissance des métiers, de l'organisation, et des interlocuteurs des clients ou prospects
- Connaissance des méthodes statistiques et des techniques d'analyse de données
- Connaissance des contrats d'assistance et des garanties applicables
- Connaissance du digital et des outils numériques

## L'accès au métier

de

### **Aptitudes**

- Sens du service client
- Autonomie et rigueur dans l'organisation et la réalisation de son travail
- Réactivité / adaptabilité
- Capacité d'analyse et de synthèse d'une situation
- Créativité
- Capacité à établir avec les bénéficiaires d'assistance une relation d'aide et de confiance
- Capacité à informer et à convaincre
- Capacité à gérer les tensions, les conflits
- Capacité rédaction et formalisation
- Capacité à travailler en transversal

### **Niveau de formation, expérience**

- Bac + 2 à Bac+5 en communication, marketing, web ou école de commerce ou niveau équivalent acquis par une expérience reconnue
- Jeune diplômé accepté, expérience professionnelle significative dans le domaine appréciée

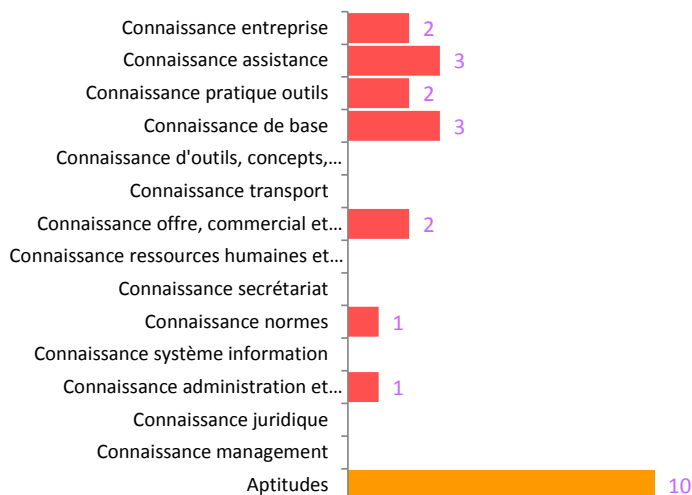
# Les perspectives d'évolutions

## Composition des domaines des compétences du métier

Le métier « 604 Responsable des médias sociaux » comprend 16 savoir-faire, qui se ventilent comme suit :

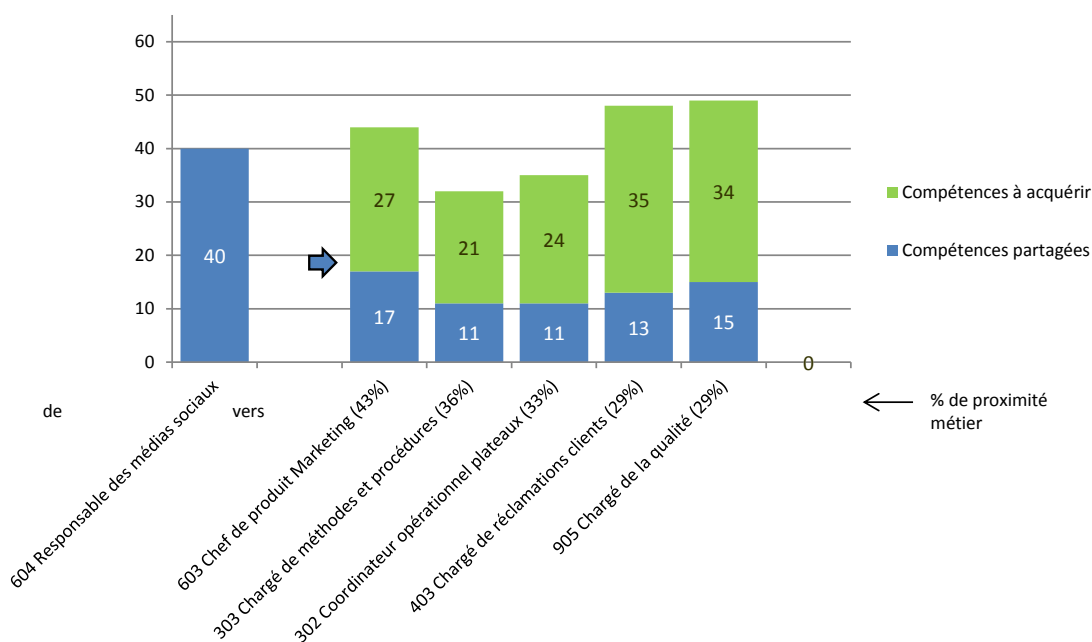


Le métier « 604 Responsable des médias sociaux » comprend en outre 24 connaissances et aptitudes, qui se ventilent comme suit :



## Évolutions envisageables

Les passerelles envisageables par ordre décroissant de proximité métier



## Autres évolutions envisageables

- Selon l'organisation, des entreprises d'autres évolutions pourront être envisagées dans le domaine de la communication vers des métiers tels : Responsable de la communication, Journaliste d'entreprise... (Métiers non intégrés à la cartographie)
- Si intérêt particulier pour l'informatique, une évolution peut être envisagée vers le métier 708. Assistant de maîtrise d'ouvrage (12 compétences partagées ; 36 à acquérir)